MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área:**	División Canales Alternos
Código del Cargo:	3016.04	**Código del Puesto:**	3016
Categoría:	24	**Nombre del Puesto:**	Jefe de División 1
Nombre del Cargo:	Jefe Canales Alternos	**Reporta a:**	Director Canales
Objetivo del Cargo:	Diseñar, desarrollar e implementar estrategias de canales alternos de servicios necesarios para alcanzar las metas institucionales. Realizar el análisis de las investigaciones de mercado, competencia y otros insumos que se brinden. Tendrá a cargo la creación e innovaciones de nuevos canales alternos como agencias móviles, cajas populares, alianzas comerciarles, cajas grandes empresas, entre otras; además de gestionar controles internos para garantizar el adecuado uso de los servicios y convenios. Brindar asesoría en la materia de su competencia, así como analizar y plantear la optimización de los servicios y de las ventas a través de nuevos canales gestionados.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Planificar, organizar, implementar, supervisar, dar seguimiento y control de los planes comerciales de la División de Canales Alternos.
			2	Formular estrategias para nuevos nichos de canales alternos.
			3	Desarrollar iniciativas de mejora en los canales alternos existentes, en coordinación con las dependencias encargadas de los segmentos y de los productos del Banco, así como con el Gestor Comercial de su dirección.
			4	Monitorear el comportamiento transaccional y uso de los diferentes canales de atención bajo su responsabilidad, coordinando con las áreas competentes del Banco y con los proveedores a fin de garantizar un óptimo nivel de servicio y que garanticen su permanente operatividad.
			5	Comercializar los canales de servicios disponibles en el Banco a través de eventos regionales.
			6	Gestionar soluciones tecnológicas, de infraestructura y regulatorias que reduzcan los costos de transacción, manteniendo un adecuado control de riesgos.
			7	Monitorear y administrar la operación de, cajas populares, corresponsales no bancarios, entre otras, que ofrezcan los servicios del Banco.
			8	Participar en coordinación con las Bancas, en la elaboración de la normativa requerida para la eficiente atención de los servicios brindados a través de los canales bajo su cargo.
			9	Apoyar e implementar medidas correctivas en el manejo de canales alternos.
			10	Administrar los riesgos operativos a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información del Banco.
			11	Dar seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios tramitados en la Gestión Comercial.
			12	Proponer y participar en el desarrollo e implementación de nuevos aplicativos relacionados al fomento y aplicación de servicios mediante el uso de los corresponsales no bancarios.
			13	Elaborar informes de los resultados de las operaciones de canal cuando corresponda.
			14	Participar en la elaboración de la normativa requerida para la eficiente atención de los servicios brindados a través de los canales alternos bajo su cargo.
			15	Apoyar en la implementación de mecanismos de prevención y control contra posibles fraudes que afecten la adecuada operación de los canales alternos de servicio.
			16	Preparar y presentar informes técnicos sobre la gestión, las investigaciones y trabajos realizados y sobre el grado de cumplimiento del PAO de su dependencia.
			17	Cumplir las metas de uso de los canales alternos y de las demás metas que se le asignen.
			18	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			19	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			20	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			21	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			22	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			23	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			24	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			25	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			26	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

NATURALEZA

El ocupante del puesto le corresponde diseñar e implementar las estrategias de canales alternos de servicios y la ejecución de planes comerciales para alcanzar las metas institucionales.
Debe velar por el cumplimento de los controles internos establecidos para el desarrollo de estos servicios salvaguardando el Patrimonio del Banco.
Su labor es supervisada por el Director de la Dirección de Canales.
La función exige liderazgo, capacidad, de dirección, planeamiento, coordinación y supervisión.
Para el cumplimiento de sus metas y garantizar los estándares de servicios debe gestionar con las diferentes dependencias del Banco las soluciones que se requieran.
Le compete distribuir las cargas de trabajo a los diferentes equipos a cargo, así como la evaluación del personal a su cargo. Trabaja bajo lineamientos, políticas, normas y procedimientos generales.
Le corresponde identificar los diversos elementos que componen la calidad total, con el objeto de diagnosticar mediante la evaluación por planeación, cuáles herramientas de uso específico son aptos para solucionar las inconsistencias del sistema.
Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estratégica y de uso restringido que requiere de un estricto control y discrecionalidad.
Los errores cometidos tienen repercusiones que se pueden traducir en considerables pérdidas económicas, de tiempo e imagen de la institución.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios, Banca y Finanzas, Economía, Contaduría Pública, Finanzas, Mercadeo, Administración de Proyectos, Ciencias de la Computación o Informática.
	Legales:	Incorporado al Colegio de Profesionales respectivo.
	Experiencia:	1. Tres años de experiencia en labores relacionadas con el diseño e implementación de acciones estratégicas en la comercialización de servicio financieros o desarrollo de propuestas de Soporte al Negocio en la comercialización de productos. 2. Tres años de experiencia en labores administrativas o bancarias y de supervisión de personal.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan la actividad del área y del Conglomerado Financiero.
	2. Conocimiento de normativa externa, Contraloría General de la República, Banco Central, Superintendencias y otros.
	3. Conocimiento de la Ley General de Administración Pública, Ley de Contratación Administrativa, Ley de Control Interno, Ley de Enriquecimiento Ilícito, Reglamento Interno de Trabajo, Código de Trabajo, Convención Colectiva de Trabajo, Manual de Políticas Institucionales, Jurisprudencia administrativa, entre otras.
	4. Conocimiento de paquetes de cómputo de Excel, Word, Project, Access y otros.
	5. Conocimiento y experiencia en la elaboración de estrategias de comercialización de productos bancarios o en el desarrollo de propuestas de soporte al negocio en la comercialización de productos y servicios.
	6. Conocimiento comprobado en la articulación de alianzas con socios estratégicos.
	7. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
	8. Conocimiento de herramienta del Balance Score Card.
	9. Conocimientos en la preparación de planes estratégicos y /o planes de comercialización.
	10. De preferencia con conocimientos intermedios en idioma inglés.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: JEFATURA DE NEGOCIO			
CÓDIGO	**Cardinales**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:

Este perfil se crea con base en el acuerdo de Junta Directiva Nacional sesión ordinaria número 4976 celebrada el 26 de junio de 2012, acuerdo número 303, que aprueba el Nuevo Modelo de Competitividad Bancaria y el artículo 6 del Reglamento de Clasificación y Valoración de Puestos del Conglomerado del Banco Popular y de Desarrollo Comunal aprobado en Sesión Ordinaria N. 4367 del 02/02/2006 y publicado en la Gaceta N. 41 del 27/02/2006 que dice: " Las propuestas para modificar el Manual Descriptivo de Clases de Puestos, cuando se trate de la creación o modificación de las clases, en aspecto tales como variación de las tareas, los deberes, las responsabilidades, las competencias, los requisitos y otros aspectos establecidos en ellas, así como de la creación y eliminación de otras, o de la modificación de la estructura de las clases y grupos ocupacionales, serán aprobadas por la Gerencia General Corporativa y la Junta Directiva Nacional según corresponda, previa recomendación del Proceso de Desarrollo Humano y de las Unidades de Recursos Humanos respectivas".

Mediante oficio PMGC-0872-2015, el Modelo Gestión para la Competitividad Bancaria remite la validación y aprobación del perfil.

Mediante oficio DIRCH-117-2017, se aprueba ajustes en el perfil, cuenta con el visto bueno de la Subgerencia General de Negocios y aprobación de la Gerencia General Corporativa.

En este perfil se agregan las funciones relacionadas a riesgo de proyectos según oficio DIRCH-945-2017, el cual cuenta con la aprobación de la Gerencia General.

Se actualiza y agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.

Este perfil se traslada del Manual de Cargos de formato Word a la versión actualizada de cargo, el día 12 de julio del 2021, con el objetivo de contener todos los perfiles de cargo en el mismo formato.